



Informe de Gestión de Servicios de Atención al Ciudadano

Primer semestre 2026

Información disponible con corte a junio de 2026

Departamento de Relaciones Institucionales

Contenido

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Marco Legal Costarricense	4
3. Objetivo del Informe	5
4. Alcance	6
5. Gestión del Área de Atención al Ciudadano	6
5.1. Correos electrónicos atendidos	6
5.2. Casos gestionados	7
5.3. Atención telefónica	7
5.4. Servicios relacionados con Firma Digital	8
5.5. Atención a Superintendencias	9
5.6. Atención de requerimientos del OIJ	9
5.7. Atención de constancias y certificaciones	9
5.8. Resumen general de las gestiones atendidas	10
6. Principales Hallazgos	10
Hallazgo 1	10
Alta concentración de consultas telefónicas	10
Hallazgo 2	11
Incremento de consultas mediante correo electrónico	11
Hallazgo 3	11
Demanda significativa de los servicios de Firma Digital	11
Hallazgo 4	12
Importancia de la gestión de casos y la trazabilidad de las solicitudes	12
7. Acciones de mejora implementadas	12
8. Conclusión	13

1. Resumen Ejecutivo

El presente informe de gestión expone los principales resultados de la gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica durante el período comprendido entre enero y junio de 2026. Su propósito es informar sobre los servicios brindados, los canales de atención utilizados y los resultados obtenidos, en apego a los principios de transparencia, rendición de cuentas, accesibilidad y mejora continua.

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Atención al Ciudadano gestionó un total de 62.887 atenciones mediante los diferentes canales y servicios bajo su responsabilidad, que comprenden la atención telefónica, la gestión de correos electrónicos, los casos registrados, los servicios relacionados con Firma Digital y la atención de consultas de las Superintendencias, entre otros. Estas cifras reflejan la relevancia del Área como punto de contacto institucional para la ciudadanía y diversas entidades que requieren orientación, información y acompañamiento en la gestión de trámites y servicios.

Cabe indicar que parte de la gestión reportada corresponde a servicios de atención brindados en apoyo a las Superintendencias, órganos de desconcentración máxima adscritos al Banco Central de Costa Rica, que reciben servicios de soporte para la atención de consultas y requerimientos de sus personas usuarias.

Los resultados obtenidos evidencian una alta utilización de los canales de atención, destacando la atención telefónica, la gestión de casos y el correo electrónico como los principales mecanismos de interacción con las personas usuarias. Asimismo, la demanda sostenida de los servicios de Firma Digital reafirma la importancia de este servicio para facilitar el acceso seguro a los trámites electrónicos y apoyar los procesos de transformación digital.

Como parte de las funciones desarrolladas por el Área de Atención al Ciudadano, se da seguimiento permanente a la calidad de los servicios brindados mediante mecanismos de retroalimentación y análisis de resultados, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la experiencia de las personas usuarias. Los resultados detallados de la evaluación de la satisfacción se encuentran documentados en el informe específico elaborado para ese propósito.

El análisis de la gestión realizada durante el período permitió identificar tendencias y oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los canales de atención, el fortalecimiento de los mecanismos de información disponibles para las personas usuarias y la promoción de alternativas que faciliten la autogestión de consultas y trámites. Asimismo, este informe constituye una línea base para el seguimiento de los resultados del Área y para la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

Finalmente, el presente informe refleja el compromiso del Banco Central de Costa Rica con la prestación de servicios oportunos y de calidad, así como con el fortalecimiento de la transparencia institucional y la rendición de cuentas ante las personas usuarias y la ciudadanía.

2. Marco Legal Costarricense

La gestión de los Servicios de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica se fundamenta en un conjunto de disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias orientadas a garantizar el acceso a la información pública, la protección de los derechos de las personas usuarias, la calidad en la prestación de los servicios públicos, la transparencia institucional y la rendición de cuentas.

Este marco normativo establece las bases para la atención de consultas, solicitudes de información, orientación ciudadana y demás servicios brindados por la Institución, promoviendo una administración pública accesible, eficiente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

2.1 Constitución Política de la República de Costa Rica

Los artículos 27 y 30 de la Constitución Política reconocen, respectivamente, el derecho de toda persona a dirigirse a las autoridades públicas y obtener pronta resolución, así como el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Asimismo, la jurisprudencia de la Sala Constitucional ha consolidado el acceso a la información pública como un derecho fundamental derivado de los principios democráticos, de transparencia y de rendición de cuentas que deben regir la actuación de las instituciones públicas.

2.2 Ley N.º 10554, Ley Marco de Acceso a la Información Pública

La Ley N.º 10554, Ley Marco de Acceso a la Información Pública, publicada el 23 de octubre de 2024, establece el marco jurídico para garantizar el acceso efectivo a la información pública de forma oportuna, accesible, completa y transparente. Asimismo, promueve principios como la transparencia, la facilitación, la rendición de cuentas, la igualdad y la oportunidad en la atención de las solicitudes de información.

En este contexto, los Servicios de Atención al Ciudadano contribuyen al cumplimiento de esta normativa mediante la orientación a las personas usuarias, la atención de consultas y la gestión de solicitudes de información relacionadas con las competencias institucionales del Banco Central de Costa Rica.

2.3 Ley N.º 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición

Esta ley regula el ejercicio del derecho de petición ante las instituciones públicas y establece, como regla general, un plazo de diez días hábiles para comunicar la decisión correspondiente, sin perjuicio de las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico. Su aplicación resulta fundamental para la gestión de consultas, requerimientos y solicitudes recibidas a través de los distintos canales de atención ciudadana.

2.4 Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

La Ley N.º 9158 establece mecanismos orientados a promover la mejora continua de los servicios públicos, la protección de los derechos de las personas usuarias, la participación ciudadana y la evaluación permanente de la calidad de los servicios brindados por las instituciones del Estado.

Si bien el Banco Central de Costa Rica no cuenta con una Contraloría de Servicios formalmente constituida, los principios y buenas prácticas establecidos en esta normativa constituyen un referente para las labores que desarrolla el Área de Atención al Ciudadano, particularmente en la atención de consultas, la orientación a las personas usuarias, la gestión de solicitudes y la identificación de oportunidades de mejora en los servicios institucionales.

2.5 Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Este reglamento desarrolla las disposiciones establecidas en la Ley N.º 9158 y promueve buenas prácticas relacionadas con la atención de las personas usuarias, la evaluación de la calidad de los servicios, la gestión de requerimientos ciudadanos y la mejora continua de los servicios públicos.

Estas disposiciones constituyen una referencia para fortalecer la gestión de Atención al Ciudadano y fomentar una cultura institucional orientada al servicio, la transparencia y la mejora continua.

2.6 Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227

La Ley General de la Administración Pública establece los principios que rigen la actuación administrativa, entre ellos la legalidad, eficiencia, eficacia, celeridad y continuidad del servicio público. Estos principios orientan la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía y la gestión de las solicitudes recibidas por la Institución.

2.7 Ley N.º 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

Esta ley procura simplificar los procedimientos administrativos y evitar requisitos innecesarios para las personas usuarias, promoviendo una gestión pública más ágil, eficiente y orientada al servicio.

La atención brindada por el Banco Central de Costa Rica incorpora estos principios mediante la orientación a las personas usuarias y la facilitación de trámites y consultas relacionadas con los servicios institucionales.

2.8 Ley N.º 8968, Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales

La atención de consultas, solicitudes y casos implica el tratamiento de información suministrada por las personas usuarias. Por esta razón, la gestión de los Servicios de Atención al Ciudadano debe realizarse garantizando la autodeterminación informativa, la confidencialidad, la seguridad y la protección de los datos personales, conforme a lo establecido en esta normativa.

2.9 Transparencia y Rendición de Cuentas

La elaboración del presente informe responde al compromiso institucional del Banco Central de Costa Rica con la transparencia, la mejora continua y la rendición de cuentas. Asimismo, constituye una práctica alineada con los principios promovidos por el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP), al facilitar la divulgación de información sobre la gestión realizada, los resultados obtenidos y las acciones implementadas para fortalecer los servicios de atención a la ciudadanía.

Mediante este ejercicio de rendición de cuentas, la Institución procura brindar información clara y accesible sobre los servicios prestados, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a la consolidación de una gestión pública más transparente, abierta y orientada a las necesidades de las personas usuarias.

3. Objetivo del Informe

Rendir cuentas sobre la gestión desarrollada por el Área de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica durante el primer semestre de 2026, poniendo a disposición de la ciudadanía y demás partes interesadas información sobre los servicios brindados, los resultados alcanzados, los mecanismos de seguimiento implementados y las oportunidades de mejora identificadas, en apego a los principios de transparencia, calidad del servicio y mejora continua.

4. Alcance

El presente informe comprende la gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Su contenido abarca las principales actividades desarrolladas por el Área, entre ellas la atención telefónica, la gestión de correos electrónicos, la administración de casos, los servicios relacionados con Firma Digital y la atención de consultas de las Superintendencias, entre otros servicios.

Asimismo, el informe presenta los principales resultados de la gestión realizada, los hallazgos identificados y las oportunidades de mejora derivadas del análisis de la información disponible durante el período evaluado.

Los resultados detallados del proceso de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias se documentan en el informe específico elaborado para ese fin y, por tanto, en este documento se incluyen únicamente referencias generales a dicho mecanismo de seguimiento.

5. Gestión del Área de Atención al Ciudadano

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica desarrolló una gestión continua orientada a facilitar el acceso a la información, brindar orientación y atender los diferentes requerimientos de las personas usuarias, los órganos de desconcentración máxima y demás actores vinculados con la Institución. Para ello, se dispuso de diversos canales y servicios de atención, entre los que destacan el correo electrónico, la atención telefónica, la gestión de casos, los servicios relacionados con Firma Digital y la atención de consultas de las Superintendencias, entre otros.

Los resultados presentados a continuación permiten visualizar el volumen de atenciones gestionadas y las principales tendencias observadas durante el período evaluado, constituyendo un insumo para la rendición de cuentas, la evaluación de la gestión realizada y la identificación de oportunidades de mejora en los servicios brindados.

5.1. Correos electrónicos atendidos

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, el Área de Atención al Ciudadano gestionó un total de 13.809 correos electrónicos, lo que representa un promedio mensual de 2.302 atenciones.

El comportamiento de este canal evidenció una tendencia creciente durante los primeros cinco meses del año. Mientras que en enero se registraron 1.205 correos electrónicos, en mayo la cifra alcanzó 4.884 atenciones, constituyéndose en el mes de mayor demanda del semestre.

Asimismo, los meses de abril y mayo concentraron aproximadamente el 63 % del total de correos electrónicos gestionados durante el período, reflejando una mayor utilización de este canal para la atención de consultas, solicitudes de información, seguimiento de trámites y otras gestiones relacionadas con los servicios institucionales.

Los resultados evidencian la importancia del correo electrónico como uno de los principales mecanismos de interacción entre las personas usuarias y la Institución, facilitando el acceso a la información y la atención de requerimientos de manera ágil y oportuna.

5.2. Casos gestionados

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, se registraron 12.015 casos gestionados, lo que representa un promedio mensual aproximado de 2.003 casos atendidos.

El comportamiento observado muestra una tendencia creciente entre los meses de enero y mayo. El mayor volumen de casos se registró en mayo, con 2.457 gestiones, seguido de abril, con 2.305 casos atendidos.

Los resultados reflejan una utilización sostenida de este mecanismo de atención para la canalización y seguimiento de consultas, solicitudes y requerimientos gestionados por el Área de Atención al Ciudadano.

Asimismo, evidencian la importancia de disponer de herramientas que permitan registrar, monitorear y dar seguimiento a las gestiones recibidas de manera estructurada.

La gestión de casos constituye un componente fundamental para garantizar la trazabilidad de las solicitudes, facilitar el seguimiento oportuno de los requerimientos y fortalecer la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y entidades atendidas.

5.3. Atención telefónica

La atención telefónica constituyó uno de los principales canales de interacción utilizados durante el primer semestre de 2026. Durante el período se recibieron y atendieron un total de 21.848 llamadas, lo que representa un promedio mensual aproximado de 3.641 atenciones.

El mayor volumen de gestión se registró en abril, mes en el que se atendieron 8.857 llamadas, cifra que representa aproximadamente el 41 % del total de atenciones telefónicas realizadas durante el semestre. Este comportamiento evidencia una concentración significativa de la demanda en dicho período.

Los resultados obtenidos reflejan la importancia de la atención telefónica como uno de los principales mecanismos de contacto entre las personas usuarias y la Institución, permitiendo brindar orientación, atender consultas y facilitar una respuesta oportuna a requerimientos que demandan atención inmediata. Asimismo, el volumen de atenciones registrado evidencia la relevancia de mantener canales accesibles y eficientes que contribuyan a una adecuada experiencia de servicio.



5.4. Servicios relacionados con Firma Digital

Durante el primer semestre de 2026 se brindaron 1.900 atenciones relacionadas con los servicios de Firma Digital, lo que refleja la relevancia de este servicio dentro de las funciones desarrolladas por el Área de Atención al Ciudadano. Las gestiones registradas se agruparon en tres categorías: emisión de certificados digitales, cambios de PIN y emisiones mediante dispositivo móvil; además, se brindó acompañamiento a las personas usuarias durante el proceso de obtención y utilización de sus certificados.

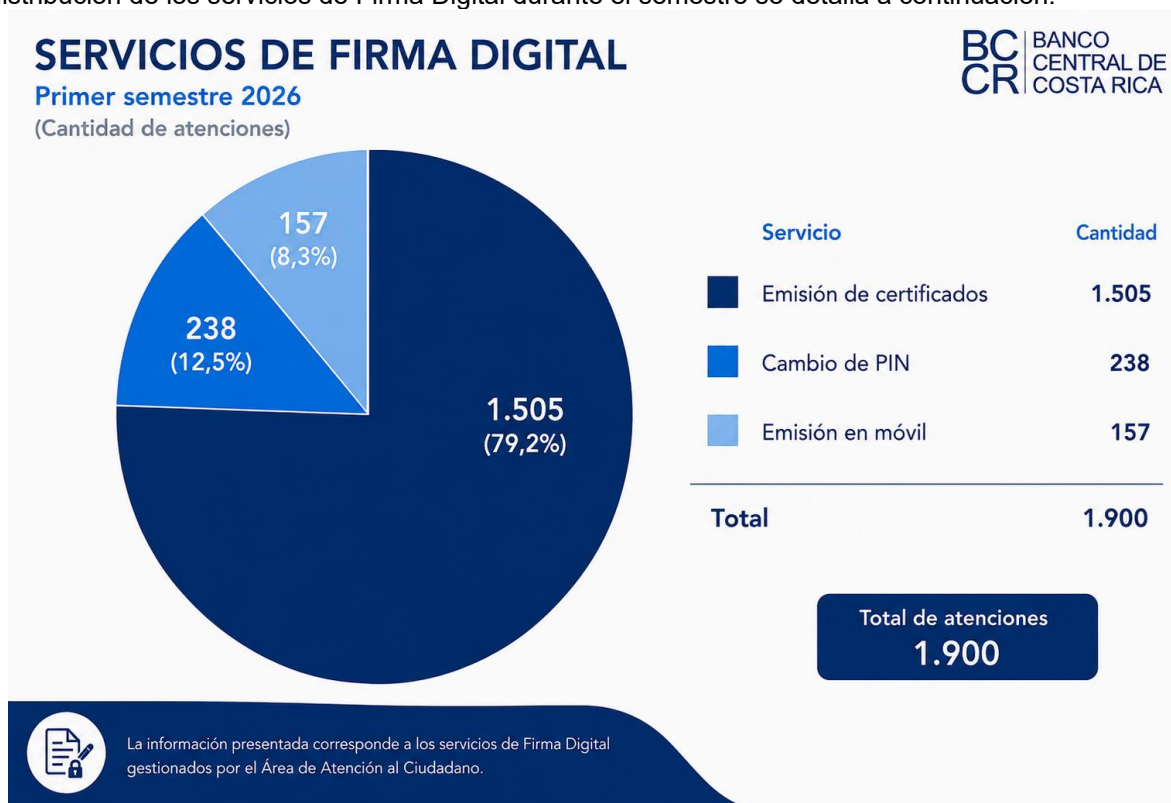
Del total de atenciones registradas, la mayor proporción correspondió a la emisión de certificados digitales, con un total de 1.505 trámites, equivalente al 79,2 % de las gestiones realizadas. Esta categoría concentra las distintas modalidades de emisión de certificados y refleja la alta demanda de este servicio por parte de las personas usuarias.

Adicionalmente, se gestionaron 238 cambios de PIN, que representan el 12,5 % del total de atenciones. Este servicio permite a las personas usuarias restablecer el acceso a sus certificados digitales y mantener la continuidad en el uso de esta herramienta.

Asimismo, se realizaron 157 emisiones de certificados mediante dispositivo móvil, equivalentes al 8,3 % de los servicios brindados, lo que evidencia la disponibilidad de alternativas tecnológicas que facilitan el acceso a los servicios digitales.

Los resultados obtenidos reflejan una demanda sostenida de los servicios de Firma Digital y evidencian su aporte al acceso seguro a los servicios electrónicos y a la realización de trámites digitales. Asimismo, reafirman el papel del Banco Central de Costa Rica en la promoción de herramientas que contribuyen al fortalecimiento de la transformación digital y a la prestación de servicios más accesibles y eficientes para la ciudadanía.

La distribución de los servicios de Firma Digital durante el semestre se detalla a continuación:



5.5. Atención a Superintendencias

Durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, se atendieron 12.268 consultas y requerimientos telefónicos provenientes de las Superintendencias, para un promedio mensual de 2.045 atenciones.

A diferencia de otros servicios gestionados por el Área de Atención al Ciudadano, este canal presentó un comportamiento estable a lo largo del semestre, manteniéndose en niveles cercanos a las dos mil atenciones por mes. Esta tendencia refleja una demanda constante de coordinación y soporte entre el Banco Central de Costa Rica y sus órganos de desconcentración máxima.

Los resultados evidencian la importancia de este servicio como mecanismo de comunicación y atención especializada, contribuyendo a la continuidad operativa, la coordinación interinstitucional y el adecuado intercambio de información entre las entidades que conforman el Sistema Financiero Nacional.

5.6. Atención de requerimientos del OIJ

Durante el primer semestre de 2026 se atendieron 705 requerimientos del Organismo de Investigación Judicial. El Banco Central de Costa Rica brinda apoyo en la gestión y atención de solicitudes relacionadas con investigaciones de presuntas afectaciones vinculadas a transacciones financieras.

Como parte de esta colaboración interinstitucional, se revisa la información aportada en cada requerimiento y se suministra la información disponible respecto de la entidad financiera asociada a los números de SINPE Móvil indicados por la autoridad solicitante. Lo anterior tiene como finalidad colaborar con las diligencias de investigación que se encuentran en curso dentro de los procesos correspondientes.

5.7. Atención de constancias y certificaciones

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 342 solicitudes de constancias y certificaciones. Como parte de sus funciones, Atención al Ciudadano centraliza la recepción, validación, distribución y seguimiento de las solicitudes de constancias y certificaciones dirigidas al Banco Central de Costa Rica. Esta gestión tiene como propósito brindar un servicio uniforme y seguro a las personas físicas y jurídicas que requieren este tipo de documentos, garantizando que las solicitudes cumplan con los requisitos normativos y de seguridad establecidos, evitando duplicidades y asegurando su correcta asignación a las áreas responsables de su atención.

Asimismo, este proceso permite mantener la trazabilidad de cada solicitud desde su recepción hasta la emisión de la respuesta correspondiente, garantizar que la documentación sea remitida únicamente a las personas o direcciones previamente autorizadas y facilitar el control de aquellas constancias y certificaciones sujetas a cobro, de conformidad con el Reglamento de Sistema de Pagos.

5.8. Resumen general de las gestiones atendidas

GESTIONES REALIZADAS

Primer semestre 2026

(Cantidad de gestiones)

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE GESTIÓN



DETALLE POR TIPO DE GESTIÓN

Tipo de gestión	Total
Llamadas telefónicas	21.848
Correos electrónicos	13.809
Llamadas de Superintendencias	12.268
Casos gestionados	12.015
Servicios de firma digital	1.900
Casos OIJ	705
Solicitudes de constancias y certificaciones	342
TOTAL GENERAL	62.887



La información presentada corresponde a las gestiones realizadas por el Área de Atención al Ciudadano durante el primer semestre 2026.



TOTAL GENERAL
62.887
GESTIONES

6. Principales Hallazgos

Hallazgo 1

Alta concentración de consultas telefónicas

Situación detectada

Durante el primer semestre de 2026, la atención telefónica se consolidó como uno de los principales canales de interacción con las personas usuarias, registrándose 21.848 llamadas atendidas. El mes de abril presentó el mayor volumen de atención, con 8.857 llamadas, equivalente a aproximadamente el 41 % del total gestionado durante el semestre.

Impacto

El elevado volumen de llamadas evidencia que la atención telefónica continúa siendo uno de los principales mecanismos de contacto utilizados por las personas usuarias para obtener orientación, realizar consultas y gestionar requerimientos relacionados con los servicios institucionales. Asimismo, esta demanda requiere mantener una adecuada capacidad operativa y mecanismos de información efectivos que permitan garantizar una atención oportuna y de calidad.

Acciones de mejora

Fortalecer los mecanismos de información preventiva mediante la actualización de preguntas frecuentes, material informativo y contenido disponible en el sitio web institucional. Asimismo, valorar la incorporación de herramientas de autoservicio que faciliten el acceso a la información y contribuyan a optimizar la gestión de consultas recurrentes, fortaleciendo la eficiencia de la atención telefónica.

Hallazgo 2

Incremento de consultas mediante correo electrónico

Situación detectada

Durante el período analizado se gestionaron **13.809 correos electrónicos**, con un promedio mensual de **2.302 atenciones**. El comportamiento de este canal mostró un crecimiento sostenido entre enero y mayo, pasando de **1.205 correos electrónicos** a **4.884**, siendo este último el mes con mayor demanda. En conjunto, los meses de abril y mayo concentraron aproximadamente el **63 % del total de correos electrónicos gestionados durante el semestre**.

Impacto

Los resultados reflejan una utilización creciente del correo electrónico como mecanismo de interacción entre las personas usuarias y la Institución para la gestión de consultas, solicitudes de información y seguimiento de trámites. Esta tendencia resalta la importancia de mantener procesos ágiles y mecanismos eficientes de gestión que permitan brindar respuestas oportunas y contribuir a una adecuada experiencia de servicio.

Acciones de mejora

Continuar fortaleciendo la gestión del correo electrónico mediante la revisión periódica de los tiempos de respuesta, la estandarización de respuestas para consultas frecuentes y la actualización constante de la información disponible en los canales institucionales. Asimismo, promover herramientas que faciliten el acceso a la información y contribuyan a optimizar la atención de requerimientos recurrentes.

Hallazgo 3

Demanda significativa de los servicios de Firma Digital

Situación detectada

Los servicios relacionados con Firma Digital mantuvieron una demanda significativa durante el primer semestre de 2026, registrando un total de **1.900 trámites realizados**. Adicionalmente, las consultas telefónicas asociadas a este servicio alcanzaron **8.837 llamadas**, considerando tanto las **5.499 solicitudes de citas para Firma Digital** como las **3.338 consultas relacionadas con el servicio**. Del total de atenciones, **1.505 correspondieron a emisión de certificados digitales**, **238 a cambios de PIN** y **157 a emisiones mediante dispositivo móvil**.

Impacto

La demanda registrada refleja la relevancia de la Firma Digital como un servicio ampliamente utilizado por las personas usuarias para la realización de trámites electrónicos seguros. Asimismo, el volumen de trámites y consultas atendidas pone de manifiesto la necesidad de mantener procesos claros, información accesible y mecanismos de orientación que faciliten el acceso y uso adecuado de este servicio. Los resultados obtenidos también evidencian la contribución del Banco Central de Costa Rica al fortalecimiento de los servicios digitales y a la promoción de herramientas que favorecen la transformación digital.

Acciones de mejora

Fortalecer las acciones de divulgación sobre los requisitos, procedimientos y preguntas frecuentes relacionadas con la Firma Digital mediante los canales institucionales, promoviendo el uso de recursos informativos que faciliten la autogestión y contribuyan a disminuir las consultas recurrentes, sin afectar la calidad de la atención brindada.

Hallazgo 4

Importancia de la gestión de casos y la trazabilidad de las solicitudes

Situación detectada

Durante el primer semestre de 2026 se gestionaron 12.015 casos, con un promedio mensual aproximado de 2.003 registros. La utilización sostenida de este mecanismo evidencia la necesidad de contar con herramientas que permitan registrar, dar seguimiento y documentar las gestiones presentadas por las personas usuarias y entidades atendidas.

Impacto

La gestión formal de casos favorece la trazabilidad de las solicitudes, facilita su seguimiento oportuno y contribuye a una atención más ordenada y eficiente, fortaleciendo la calidad del servicio brindado y la rendición de cuentas sobre las gestiones realizadas.

Acciones de mejora

Continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y monitoreo de casos, promoviendo el registro adecuado de las gestiones y el aprovechamiento de la información generada para identificar tendencias y oportunidades de mejora.

7. Acciones de mejora implementadas

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Atención al Ciudadano desarrolló diversas acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad de los servicios brindados, la optimización de los mecanismos de atención y la mejora continua de la experiencia de las personas usuarias. Estas acciones se sustentaron en el análisis de los resultados de gestión, la revisión periódica de los indicadores de atención y el seguimiento de la retroalimentación recibida por medio de los mecanismos institucionales disponibles.

Entre las principales acciones implementadas durante el período destacan las siguientes:

- Se dio seguimiento periódico a los resultados de atención mediante el análisis de los principales indicadores operativos asociados a los canales y servicios administrados por el Área.
- Se revisó de manera continua la retroalimentación recibida a través de las encuestas de satisfacción asociadas a los casos gestionados en la plataforma institucional, con el propósito de identificar tendencias, oportunidades de mejora y aspectos susceptibles de fortalecimiento.
- Se realizaron espacios periódicos de análisis de resultados, orientados a evaluar el comportamiento de los distintos servicios, promover el intercambio de criterios y facilitar la identificación de acciones de mejora para la atención de las personas usuarias.

- Se coordinó con las áreas institucionales correspondientes cuando se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con trámites, servicios o requerimientos gestionados a través de los canales de atención.
- Se fortalecieron los mecanismos de información y orientación a las personas usuarias, con el fin de facilitar el acceso a los servicios institucionales y mejorar la atención de consultas y solicitudes.

Las acciones desarrolladas durante el período contribuyen al fortalecimiento de una cultura de mejora continua, orientada a la prestación de servicios oportunos, accesibles y alineados con las necesidades de las personas usuarias. Asimismo, constituyen un insumo relevante para la definición de nuevos compromisos y oportunidades de mejora para los próximos períodos de gestión.

8. Conclusión

Durante el primer semestre de 2026, el Área de Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica desempeñó un papel fundamental como punto de contacto entre la Institución y las personas usuarias, gestionando un total de 62.887 atenciones mediante los distintos canales y servicios bajo su responsabilidad.

Los resultados obtenidos evidencian una demanda significativa de información, orientación y acompañamiento, así como la importancia de mantener mecanismos de atención accesibles, oportunos y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

El análisis de la gestión realizada permitió identificar tendencias relevantes en el uso de los canales de atención, destacando la atención telefónica, la gestión de correos electrónicos, la administración de casos y los servicios relacionados con Firma Digital como algunos de los principales mecanismos de interacción utilizados durante el período. Asimismo, los resultados reflejan la diversidad de servicios brindados por el Área y su contribución al acceso a la información, la atención de consultas y la prestación de servicios especializados.

De igual forma, el seguimiento de los resultados operativos y de la retroalimentación recibida por parte de las personas usuarias permitió identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los servicios brindados. Este ejercicio constituye un elemento fundamental para promover una cultura de mejora continua, apoyar la toma de decisiones y fortalecer la calidad de la atención proporcionada.

Finalmente, este informe representa un esfuerzo por fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas sobre la gestión realizada por el Área de Atención al Ciudadano, así como por documentar los principales resultados, hallazgos y acciones de mejora desarrolladas durante el período. Los insumos generados servirán de base para continuar impulsando mejoras en los procesos de atención y consolidar servicios cada vez más accesibles, eficientes y orientados a las necesidades de las personas usuarias.